

Anhang 1 – Fragenkatalog Kundenzufriedenheit

[Organisations-Name] ist darauf ausgerichtet, die vollkommene Zufriedenheit unserer Kunden zu erreichen. Zu diesem Zweck ersuchen wir Sie höflich, den folgenden Fragebogen auszufüllen und uns auf Möglichkeiten der Verbesserung hinzuweisen. Diese Umfrage ist anonym, Sie können sie jedoch unterzeichnen, wenn Sie möchten.

Definieren Sie zuerst, wie wichtig – am wenigsten wichtig, bis – höchst wichtig die folgenden Charakteristiken für Sie sind und bewerten Sie diese dann mit – sehr schlecht, bis – ausgezeichnet.

Nr.	Aspekt der Kundenzufriedenheit	Wichtigkeit (1-5)	Punkte (1-5)
1.	Produkt-/Service-Qualität		
2.	Reaktionsgeschwindigkeit und Reaktionsweise		
3.	Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen		
4.	Freundlichkeit und Brauchbarkeit		
5.	Verständnis und Hilfe bei der Präzisierung von Anfragen		
6.	Kooperation unserer Verkaufsförderung		
7.	Schnelligkeit und Kooperation unserer Administrations-/Finanzabteilung		
8.	Forschungsleistungen		
9.	Schnelligkeit bei der Behebung von Reklamationen		
10.	Art der Reklamationenbehebung		
11.	Kundenunterstützung nach Produktlieferung		
12.	Vollständigkeit der mit dem Produkt einhergehenden Dokumentation (Bedienungsanleitungen, Produktliteratur etc.)		

Comment [9A1]: Fügen Sie für Ihre Organisation wichtige Aspekte hinzu und löschen Sie unnötige.

Comment [9A2]: Tragen Sie den – am wenigsten wichtig, bis – höchst wichtig die folgenden Charakteristiken für Sie sind und bewerten Sie diese dann mit – sehr schlecht, bis – ausgezeichnet.

Comment [9A3]: Löschen Sie das – am wenigsten wichtig, bis – höchst wichtig die folgenden Charakteristiken für Sie sind und bewerten Sie diese dann mit – sehr schlecht, bis – ausgezeichnet.

Comment [9A4]: Anpassen an Geschäftsbereich der Organisation.

Gibt es noch weitere Dinge, die Sie uns mitteilen möchten?

Was ist das Wichtigste, das wir zur Verbesserung unserer Dienstleistungen tun können?

In welchen Bereichen sind unsere Mitbewerber besser als wir?

[Organisations-Name]

Würden Sie uns an Kollegen weiterempfehlen?

Wichtige Bemerkungen:

Comment [9A5]: Anpassen an
[unvollständig]

Fragenkatalog ausgefüllt von: _____ Datum: _____

Für zusätzliche Informationen in Bezug auf das Ausfüllen des Fragenkatalogs kontaktieren Sie bitte
(tragen Sie den Namen der verantwortlichen Person ein) telefonisch unter (tragen Sie die
Telefonnummer ein) oder senden Sie eine E-Mail an (tragen Sie die E-Mail-Adresse ein).

Senden Sie bitte den Fragenkatalog per E-Mail [tragen Sie die E-Mail-Adresse ein] oder per Post an
die folgende Adresse zurück:

[Tragen Sie die Adresse ein].

[Job-Titel]

[Name]

[Unterschrift]